

# CBO-Keurmerkcriteria



© VOI © E, Den Haag, 2011

De CBO- Keurmerkcriteria met bijlagen zijn vastgesteld door de algemene ledenvergadering van VOI©E d.d. 1 december 2010. Na overleg met College van Toezicht collectieve beheersorganisaties Auteursrechten en naburige rechten, externe accountant van enkele CBO's en de Commissie van Belanghebbenden zijn nog enkele aanpassingen aangebracht, waarna de CBO-Keurmerkcriteria met bijlagen, met inachtneming van deze aanpassingen, zijn vastgesteld door de algemene ledenvergadering van VOI©E d.d. 23 maart 2011.

# INHOUDSOPGAVE

## Preambule

### Hoofdstuk I            **Definities**

### Hoofdstuk II           **Keurmerkcriteria**

- II.1    (Bestuur van) de CBO
- II.2    Omgaan met Rechthebbenden
- II.3    Omgaan met Gebruikers en/of betalingsplichtigen
- II.4    Informatieverstrekking / inhoud jaarverslag
- II.5    Repartitie
- II.6    Samenwerking CBO's met derden of met andere CBO's
- II.7    Klachten- en geschillenregeling voor Gebruikers en/of betalingsplichtigen

### Hoofdstuk III           **Onderzoek ten behoeve van verlening CBO-Keurmerk**

- III.1    Initieel onderzoek
- III.2    Geldigheidsduur certificaat
- III.3    Controle
- III.4    Verlenging CBO-Keurmerk
- III.5    Vakbekwaamheid auditor van de Certificerende instelling

## **Bijlagen CBO-Keurmerk<sup>1</sup>**

- 1. Normen- en toetsingskader**
- 2. Model kasstroomoverzicht**
- 3. Template voor periodieke uniforme rapportering aan CvTA**
- 4. Richtlijnen en regelingen goed bestuur en integriteit CBO's**
- 5. Onderhandelingsprotocol**
- 6. Keurmerkreglement**
- 7. Keuringsprocedure CBO-Keurmerk**
- 8. Aanvraag CBO-Keurmerk**

---

<sup>1</sup> Bijlagen 1, 2 en 3 zijn aparte Excel-documenten.

## **PREAMBULE**

### **Doelstelling CBO-Keurmerk**

Het hoofddoel van het CBO-Keurmerk is bevorderen dat collectieve beheersorganisaties (CBO's) behoorlijk inzicht geven in hun prestaties en optimaal presteren, door normen goed en objectief toetsbaar te maken in de vorm van keurmerkcriteria en dat deze getoetst worden door een onafhankelijke certificerende instelling. De doelstelling van de Vereniging van Organisaties die Intellectueel eigendom Collectief Exploiteren ('VOI©E') is het bevorderen van transparantie en kwaliteit bij het door een collectieve beheersorganisatie doeltreffend uitoefenen van handhaving van de rechten waarvoor zij verantwoordelijk is, bij doelmatige inning van vergoedingen en tijdige, correcte uitkering ervan onder eerlijke mededingingscondities voor de belanghebbenden (Rechthebbenden, Gebruikers en/of betalingsplichtigen) en bij verantwoorde voorlichting die door een CBO in dat kader wordt afgegeven. Door het keurmerk ontstaat een basis voor vergelijking en de mogelijkheid tot het vaststellen van best practices die kunnen worden gedeeld.

### **RoI CBO's**

Een CBO komt op voor de materiële en immateriële belangen van de Rechthebbenden, zijnde makers, uitvoerende kunstenaars en producenten van door het auteursrecht en de naburige rechten beschermde werken en prestaties, en hun rechtverkrijgenden. Bij het behartigen van de belangen van Rechthebbenden wordt ook rekening gehouden met de belangen van Gebruikers en/of betalingsplichtigen. Een CBO vereenvoudigt de totstandkoming van auteurs- of nabuurrechtelijke licenties en draagt zodoende bij aan de toegankelijkheid en beschikbaarheid van dit beschermde materiaal.

### **Good practice**

Bij de uitoefening van hun activiteiten, inzichtelijk en toetsbaar gemaakt door middel van het keurmerk, zullen de CBO's streven naar zoveel mogelijk samenwerking met andere CBO's en naar een optimale verdeling van de geïncasseerde vergoedingen.

CBO's die werkzaam zijn in dezelfde sector van Gebruikers en/of betalingsplichtigen streven er naar om, zoveel als redelijkerwijs mogelijk en efficiënt is, gezamenlijk op te treden ten aanzien van licentieverlening, facturering, informatievoorziening en/of overige dienstverlening. Waar dat mogelijk is en zinvol kan zijn, streven zij ook samen met andere CBO's naar harmonisatie van vergoedingsgrondslagen en -parameters.

De CBO spant zich naar redelijkheid en binnen redelijke kosten optimaal in om Rechthebbenden die voor een geïncasseerde vergoeding in aanmerking komen te traceren en de vergoeding aan hen uit te keren; in gevallen waarin dat niet mogelijk of niet goed doenlijk mocht zijn, zal de CBO ervoor zorg dragen dat de vergoeding indirect ten goede komt aan de desbetreffende groep Rechthebbenden.

De CBO informeert haar Rechthebbenden over ontwikkelingen die belangrijk zijn voor de incasso en verdeling wanneer te verwachten is dat deze ontwikkelingen van beduidende invloed kunnen zijn op de hoogte van uit te keren vergoedingen.

### **Procedure**

Het CBO-Keurmerk wordt door VOI©E verleend aan een CBO die het keurmerk aanvraagt en die na onderzoek door en volgens bindend advies van een onafhankelijke Certificerende instelling aan de door de Commissie van Belanghebbenden geadviseerde Keurmerkcriteria heeft voldaan en blijft voldoen. De keuringsprocedure is opgenomen in Bijlage 6.

## HOOFDSTUK I DEFINITIES

**CBO (Collectieve beheersorganisatie):** de rechtspersoon die overeenkomstig het mandaat van zijn Rechthebbenden en/of een wettelijke taakomschrijving op continue basis belast is met het beheer van de aan hem toevertrouwde auteurs- en naburige rechten zonder winstoogmerk. Onder beheer wordt in dit verband verstaan de inning en repartitie van uit voornoemde rechten voortvloeiende vergoedingen, alsook overige exploitatiehandelingen uit hoofde van deze rechten en de bescherming en handhaving hiervan.

**CBO-Keurmerk:** kwaliteitsoordeel over de diensten van een CBO, verleend door de Vereniging van Organisaties die Intellectueel eigendom Collectief Exploiteren ('VOI©E') op basis van een bindend advies van de Certificerende instelling.

**Certificerende instelling:** de onafhankelijke toetsingsinstelling die in opdracht van VOI©E de toetsing verricht voor het verlenen, verlengen of intrekken van het recht op het voeren van het CBO-Keurmerk en daartoe aan VOI©E een bindend advies verleent.

**Commissie van Belanghebbenden:** adviescollege, samengesteld uit personen uit kringen van de belangrijkste belanghebbende partijen (CBO's, Rechthebbenden en Gebruikers en/of betalingsplichtigen) met een onafhankelijke voorzitter/adviseur, die tot taak heeft VOI©E te adviseren over de certificatieactiviteiten en de Keurmerkcriteria.

**CvTA: College van Toezicht collectieve beheersorganisaties Auteursrechten en naburige rechten:** College van Toezicht Auteursrechten als bedoeld in de Wet toezicht collectieve beheersorganisaties auteurs- en naburige rechten ('de Wet Toezicht').

**Gebruiker en/of betalingsplichtige:** een (rechts)persoon die toestemming nodig heeft en/of een vergoeding verschuldigd is uit hoofde van het auteursrecht of de naburige rechten en die een rechtsverhouding heeft met de CBO op grond van een wettelijke verplichting, een licentieovereenkomst, dan wel als partij bij een standaardovereenkomst of -regeling.

**Geschillencommissie Auteursrechten:** de krachtens de Wet Toezicht en/of krachtens afspraken tussen VNO-NCW, MKB-Nederland en VOI©E ingestelde geschillencommissie die is c.q. wordt ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf.

**Geschillencommissie CBO-Keurmerk:** een ad hoc in te stellen geschillencommissie bestaande uit een door VOI©E voorgedragen afgevaardigde, een door VNO-NCW en MKB- Nederland voorgedragen afgevaardigde en een door beide voornoemde afgevaardigden benoemde onafhankelijke voorzitter, die bij wijze van bindend advies beslist bij geschillen tussen VOI©E en een Keurmerkaanvrager dan wel -houder.

**Keurmerkcriteria:** de in Hoofdstuk II opgenomen toetsingscriteria voor het CBO-Keurmerk, vastgesteld door VOI©E op advies van de Commissie van Belanghebbenden.

**Keurmerkaanvrager / -houder:** de rechtspersoon die het CBO-Keurmerk bij VOI©E aanvraagt / respectievelijk de rechtspersoon aan wie het CBO-Keurmerk door VOI©E is verleend.

**Kosten van beheer:** de kosten die samenhangen met het beheer van de aan een CBO toevertrouwde auteurs- of naburige rechten.

**Onderhandelingsprotocol:** door VNO-NCW, MKB-Nederland namens hun gebruikersplatform enerzijds en VOI©E namens Buma, Sena, Videma en Stichting Reprorecht anderzijds, overeengekomen procedure en uitgangspunten voor het onderhandelen over tarieven en voorwaarden voor zover deze in gezamenlijk overleg kunnen worden vastgesteld.

**Rechthebbenden:** de natuurlijke en rechtspersonen die over rechten beschikken op basis van de Auteurswet of de Wet naburige rechten die rechtstreeks bij een CBO zijn aangesloten, alsmede de niet rechtstreeks bij een CBO aangesloten Rechthebbenden voor zover gelijke behandeling volgt uit de statuten of reglementen van de CBO of wettelijk is voorgeschreven.

**Vertegenwoordigende organisaties van rechthebbenden:** bij een CBO aangesloten organisaties van Rechthebbenden, die Rechthebbenden vertegenwoordigen in het bestuur en/of de ledenvergadering en/of de vergadering van aangeslotenen van een CBO.

**Repartitie:** ingevolge statuten of reglementen individueel of collectief verdelen en vervolgens uitkeren van geïncasseerde vergoedingen, al dan niet via verdeelorganisaties, aan Rechthebbenden door een CBO.

## HOOFDSTUK II KEURMERKCRITERIA

### II.1 (Bestuur van) de CBO

- a) Voor het CBO-Keurmerk komt uitsluitend in aanmerking de CBO die in Nederland op structurele basis en zonder winst oogmerk vergoedingen voor auteursrechten en/of naburige rechten int en reparteert.
- b) Het bestuur van de CBO zal zodanig zijn samengesteld dat alle in de statuten genoemde categorieën van door de CBO vertegenwoordigde Rechthebbenden in een in de statuten aangegeven verhouding in het bestuur zijn vertegenwoordigd. De vertegenwoordiging kan rechtstreeks zijn of via Vertegenwoordigende organisaties van rechthebbenden, al dan niet geclusterd in categorieën van Rechthebbenden, of via in de statuten verleende materiële bevoegdheden met betrekking tot het beheer.
- c) De CBO heeft de Richtlijnen en regelingen goed bestuur en integriteit CBO's van VOI©E (bijlage 4<sup>2</sup>) onderschreven binnen drie maanden na inwerkingtreding van deze Richtlijnen. De CBO die partij is bij het door betrokken partijen, VOI©E, VNO-NCW en MKB-Nederland overeengekomen Onderhandelingsprotocol (bijlage 5) heeft dit protocol ondertekend.

### II.2 Omgaan met Rechthebbenden

- a) De CBO stelt een volledige set van haar statuten en reglementen beschikbaar en zal deze desgevraagd verstrekken.
- b) De CBO regelt – binnen de grenzen gesteld in de wet – in haar statuten en/of reglementen op welke wijze de rechtstreeks aangesloten Rechthebbenden, respectievelijk de Vertegenwoordigende organisaties van rechthebbenden, inspraak hebben in de aanpassingen van de statuten en reglementen en in voorkomende gevallen in het beleggingsbeleid of in de formulering en vaststelling van nieuwe reglementen. De CBO stelt in haar statuten en reglementen de rechtstreeks aangesloten Rechthebbenden in de gelegenheid de inspraak naar behoren te effectueren door middel van een ten minste een keer per jaar te houden ledenvergadering of een vergadering van aangeslotenen dan wel door middel van een consultatie of door middel van een structuur met sectiebesturen<sup>3</sup>.
- c) De CBO die gelden reserveert voor besteding aan sociaal- en/of culturele fondsen belegt jaarlijks een vergadering van leden of aangeslotenen waarin de vaststelling en terugkoppeling van sociaal cultureel beleid aan de orde wordt gesteld en door de leden of aangeslotenen hierover besluiten kunnen worden genomen<sup>4</sup>. De leden of aangeslotenen worden op de hoogte gesteld over de objectieve criteria die ten grondslag liggen aan de bepaling van de hoogte van het te bestemmen geldbedrag alsook aan de keuze van de bestemming(en) van de gelden. De voor sociale en culturele doelen bestemde gelden worden besteed in de drie kalenderjaren volgend op het kalenderjaar waarin de reservering heeft plaatsgevonden<sup>5</sup>. Indien en voor zover deze gelden niet binnen genoemde periode van drie jaar besteed zijn aan de daarvoor gekozen bestemming, wordt dit gerapporteerd aan de leden- of aangeslotenenvergadering. Alsdan wordt een voorstel tot bestemming van (het

---

<sup>2</sup> Deze Richtlijnen zijn nog in voorbereiding.

<sup>3</sup> Voor zover CBO's daartoe statuten of reglementen moeten aanpassen, krijgen zij daar tot en met 2011 gelegenheid voor.

<sup>4</sup> Voor zover CBO's daartoe statuten of reglementen moeten aanpassen, krijgen zij daar tot en met 2011 gelegenheid voor.

<sup>5</sup> Voor dit criterium geldt 2011 als eerste kalenderjaar waarin de reservering heeft plaatsgevonden.

restant van) het niet tijdig bestede geld aan de leden of aangeslotenen ter goedkeuring voorgelegd.

De CBO die geen vergadering voor leden of aangeslotenen met mogelijkheid tot inspraak belegt, zal aan de sociale en culturele fondsen bijdragende individuele rechthebbenden, die geen mogelijkheden tot inspraak hebben of transparantie kunnen afdwingen, een zogenoemde opt-out mogelijkheid bieden, waarbij zij kunnen aangeven niet te willen bijdragen aan sociale en culturele fondsen.

- d) De CBO regelt in haar statuten en/of reglementen op welke wijze klachten van of geschillen met Rechthebbenden worden behandeld en maakt op de website duidelijk op welke wijze een klacht moet worden ingediend en wat de procedure is.<sup>6</sup>
- e) De CBO stelt rechtstreeks aangesloten Rechthebbenden op de hoogte van aanpassingen van statuten en reglementen, en van nieuwe reglementen zodra deze zijn vastgesteld en gereed zijn voor verspreiding.

### **II.3 Omgaan met Gebruikers en/of betalingsplichtigen**

- a) De CBO handelt transparant en servicegericht naar al haar Gebruikers en/of betalingsplichtigen door ten aanzien van hen:
  - volledig en duidelijk te zijn over de rechten die de CBO vertegenwoordigt en uitoefent, door onder meer te verwijzen naar de wettelijke bepalingen en/of rechtspraak waarop het toestemmingsvereiste en/of de betalingsplicht is gefundeerd, en naar individuele machtigingen van aangesloten Rechthebbenden indien van toepassing op het desbetreffende gebruik.
  - volledig en duidelijk te zijn over tarieven en andere op de desbetreffende categorie van Gebruikers en/of betalingsplichtigen van toepassing zijnde licentievoorwaarden, standaardovereenkomsten of -regelingen, waaronder de gehanteerde definities, parameters en de op basis van deze parameters en andere toepasselijke gegevens berekende licentieprijzen;
  - volledig en duidelijk te zijn over de vergoedingsgrondslagen;
  - duidelijkheid te verschaffen over de representativiteit en de wijze waarop wel of geen vrijwaring wordt gegeven voor claims van Rechthebbenden;
  - volledig en duidelijk te zijn over de betalingsvoorwaarden en geldende verplichtingen en over de gevolgen welke aan het niet naleven van die betalingsvoorwaarden en verplichtingen verbonden zijn;
  - binnen de van toepassing zijnde licentievoorwaarden, standaardovereenkomsten of -regelingen gelijke gevallen gelijk te behandelen.
- b) De CBO die licenties verleent aan Gebruikers en/of betalingsplichtigen in het bedrijfsleven zal algemene voorwaarden of overeenkomsten naleven waarin ten minste is geregeld:
  - dat de CBO aan Gebruikers en/of betalingsplichtigen die bereid zijn de ter zake geldende vergoeding te voldoen en zich aan de geldende voorwaarden van de CBO dan wel in voorkomende gevallen van de desbetreffende Rechthebbende(n) te houden, de gevraagde licentie niet zal onthouden;
  - dat de CBO een licentie kan onthouden, opschorten of beëindigen indien in redelijkheid niet van de CBO of in voorkomende gevallen van de desbetreffende Rechthebbende(n) kan worden gevraagd de licentie te verlenen of voort te zetten;
  - dat het onthouden, opschorten of beëindigen van een licentie, anders dan door automatische beëindiging van de duur, schriftelijk plaatsvindt en met redenen is omkleed.

---

<sup>6</sup> VOI©E onderzoekt in 2011 de mogelijkheid en wenselijkheid van een uniforme klachten- en geschillenregeling voor Rechthebbenden.

- c) Voor zover de Auteurswet of de Wet naburige rechten niet anders bepalen, stelt de CBO tarieven vast in of na overleg met representatieve organisaties van de desbetreffende categorie van Gebruikers en/of betalingsplichtigen, een en ander – voor zover van toepassing – conform het Onderhandelingsprotocol, tenzij Rechthebbenden op basis van hun individuele recht een tarief hebben voorgeschreven of als er sprake is van een goed werkende praktijk van individuele licenties waarvoor de voorwaarden door de individuele partijen worden overeengekomen.
- d) De CBO onderhoudt een deugdelijk adressenbestand door ten minste gebruik te maken van de actuele gegevens van de Kamer van Koophandel en zich in te spannen de adresgegevens te verbeteren. De CBO komt in voorkomende gevallen de met representatieve organisaties van de desbetreffende categorie van Gebruikers en/of betalingsplichtigen gemaakte afspraken na over door deze organisaties beschikbaar gestelde gegevens.
- e) Verzoeken tot mutaties in grondslagen voor tariefberekening of correcties van administratieve fouten dienen binnen twee maanden na ontvangst van het verzoek van de Gebruiker en/of betalingsplichtige door de CBO te zijn afgehandeld. Indien een in rekening gebrachte vergoeding de aanleiding is voor het verzoek, dient de Gebruiker en/of Betalingsplichtige het verzoek binnen drie maanden nadat de vergoeding in rekening is gebracht in te dienen bij de CBO. Het indienen van een verzoek heeft geen opschortende werking met betrekking tot verplichtingen voor de Gebruiker of betalingsplichtige. De CBO maakt duidelijk op welke wijze een verzoek tot mutatie of correctie van een fout schriftelijk, en/of per e-mail en/of via een website moet worden ingediend, met verwijzing naar de klachten- en geschillenregeling. Wanneer de Gebruiker en/of betalingsplichtige niet tevreden is over de aanpak of het resultaat van het verzoek of het verzoek niet binnen twee maanden is afgehandeld, kan daarover een klacht bij de CBO worden ingediend. De klachten- en geschillenregeling is opgenomen in artikel II.7.

#### **II.4 Informatieverstrekking / inhoud jaarverslag<sup>7</sup>**

- a) De CBO zal jaarlijks een jaarverslag en een jaarrekening opstellen en openbaar maken gelijkwaardig aan Titel 9 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek.
- b) Het jaarverslag verschaft ten minste duidelijk inzicht in de geldstromen uit hoofde van inning en verdeling. (Het jaarverslag bevat een kasstroomoverzicht, waarvoor gebruik kan worden gemaakt van het in Bijlage 2 opgenomen model.) Voor zover mogelijk en relevant splitst de CBO de inning en verdeling uit naar categorieën van zowel Gebruikers en/of betalingsplichtigen als Rechthebbenden.
- c) De CBO zal periodiek op uniforme wijze financiële en andere relevante gegevens verstrekken dan wel ter inzage geven aan het CvTA aan de hand van het in Bijlage 3 opgenomen template.
- d) Het bestuur van de CBO geeft in het jaarverslag de bij de begroting door het bestuur gestelde norm weer voor de hoogte van de kosten beheer en administratie, en licht dit toe. Bij overschrijding van de norm wordt in het jaarverslag met redenen omkleed waaraan deze overschrijding te wijten is.
- e) Het jaarverslag bevat voor het overige informatie over:
  - onttrekkingen aan het resultaat ten behoeve van fondsen en reserveringen;
  - soort en resultaten van beleggingen en het beleggingsbeleid beschreven in een beleggingsstatuut;

---

<sup>7</sup> Voor zover CBO's hun jaarverslag moeten aanpassen, dienen zij deze uiterlijk in het jaarverslag over 2011 te hebben gerealiseerd.

- de wijze van beheer en de verdeling van gelden, waarbij, uitgesplitst per jaar van incasso, ten minste wordt vermeld in welk jaar de verdeelde gelden waren geïnd en voor welk deel van de gelden geen Rechthebbenden zijn gevonden in de drie kalenderjaren volgend op het kalenderjaar van inning;
  - het jaar van toetsing van het/de repartitiereglement(en);
  - de namen van alle bestuursleden, en van de categorie(ën) die ieder van hen vertegenwoordigt;
  - de nevenfuncties en opgave van de totale bezoldiging uit hoofde van hun functie bij de CBO van bestuurders en van degenen die met de dagelijkse leiding van de CBO zijn belast; een opgave die herleid kan worden tot een enkele natuurlijke persoon mag achterwege blijven, in dat geval kan worden volstaan met vertrouwelijke inzage door het CvTA.
- f) De volgende informatie zal ten minste door de CBO worden openbaar gemaakt middels publicatie op haar eigen website en zal op eerste verzoek kosteloos ter beschikking worden gesteld aan Rechthebbenden en Gebruikers en/of betalingsplichtigen:
- het jaarverslag;
  - statuten en repartitiereglementen, alsmede recente wijzigingen voor zover nog niet verwerkt in de hier genoemde documenten;
  - de klachten- en geschillenregeling;
  - de algemeen geldende tarieven, de tariefgrondslagen, de algemeen geldende licentievoorwaarden en de algemeen geldende vergoedingsregeling voor diensten van branches in geval van brancheregelingen;
  - de mate van representativiteit en de wijze waarop wel of geen vrijwaring wordt gegeven voor claims van niet-vertegenwoordigde Rechthebbenden;
  - de betalingstermijnen en gevolgen van overschrijding van die termijnen.
- g) De CBO zorgt ervoor dat haar werknemers op de hoogte zijn van de in dit Hoofdstuk opgenomen Keurmerkcriteria en daar naar handelen.
- h) De CBO treft maatregelen om te voorkomen dat informatie waarvan redelijkerwijs duidelijk is dat deze vertrouwelijk moet worden behandeld, in handen van onbevoegde derden komt. De CBO beschermt de persoonlijke levenssfeer van personen waarvan de belangenbehartiging aan haar is toevertrouwd.

## **II.5 Repartitie<sup>8</sup>**

- a) De CBO verdeelt vergoedingen op basis van Repartitiereglementen. De CBO regelt in haar repartitiereglementen op welke wijze en op basis van welke grondslagen de vergoedingen worden verdeeld en uitgekeerd.
- b) De actualiteit en bruikbaarheid van Repartitiereglementen zullen minimaal eens in de drie jaar door het bestuur worden getoetst. In haar jaarverslag doet de CBO verslag van de uitkomst van deze toetsing.
- c) De CBO die besluit dat een percentage van de incasso van het betreffende incassojaar wordt besteed aan sociaal- en/of culturele fondsen die direct of indirect ten goede komen aan (doelen ten gunste van) de door de CBO vertegenwoordigde groep Rechthebbenden, kan daarvoor op grond van richtlijnen van het CvTA maximaal 15% reserveren.
- d) De CBO zal de geïnde vergoedingen verdelen onder de Rechthebbenden in de drie kalenderjaren volgend op het kalenderjaar waarin de betaling door de Gebruiker of

---

<sup>8</sup> Sub b zal uiterlijk in het jaarverslag over 2011 worden vermeld; de criteria sub d en e zullen uiterlijk vanaf het jaar 2011 worden geëffectueerd.

betalingsplichtige aan of namens de innende CBO heeft plaatsgevonden<sup>9</sup>. De CBO kan – op grond van wettelijke of reglementaire verjaringstermijnen – na die drie kalenderjaren een redelijk en gemotiveerd percentage van de geïnde vergoeding in het betreffende kalenderjaar gedurende maximaal 2 kalenderjaren blijven reserveren voor in die periode opkomende claims van Rechthebbenden. Het gereserveerde percentage voor claims en de onderbouwing daarvan wordt in het jaarverslag vermeld.

- e) De vergoedingen die niet binnen genoemde periode van drie jaar beschikbaar kunnen worden gesteld, en die niet zullen of, vanwege bereikt maximum, kunnen worden toegevoegd aan een onder c. of d. bedoelde reservering, worden in het eerstvolgende kalenderjaar toegevoegd aan de voor alle Rechthebbenden voor Repartitie beschikbare gelden.
- f) De CBO laat een individuele uitkering vergezeld gaan van een duidelijke beschrijving van de toegepaste verdelingsregels, inhoudingen en bijzondere ophogingen of verlagingen, opdat de rechthebbende een duidelijk inzicht krijgt in de berekening van het uitkeringsbedrag.

## **II.6 Samenwerking CBO's met derden en met andere CBO's**

- a) Wanneer een CBO voor haar primaire activiteiten, inning en/of verdeling, samenwerkt met een derde blijft deze CBO verantwoordelijk voor de inning en verdeling op basis van statuten en reglementen. De CBO legt in een overeenkomst met de derde waarmee wordt samengewerkt vast aan welke voorwaarden deze moet voldoen en op welke wijze deze verantwoording aan de CBO moet afleggen. De CBO zal de samenwerking met de derde beëindigen wanneer deze ernstig tekortschiet in de uitvoering van de activiteiten die hem zijn toevertrouwd.
- b) Wanneer een CBO voor haar primaire activiteiten samenwerkt met een andere in Nederland gevestigde CBO, zal deze CBO over het CBO-Keurmerk beschikken of dienen aan te tonen dat anderszins wordt voldaan aan de Keurmerkcriteria.<sup>10</sup>

## **II.7 Klachten- en geschillenregeling voor Gebruikers en/of betalingsplichtigen**

- a) Een klacht over een in rekening gebrachte vergoeding dient door de Gebruiker en/of betalingsplichtige te worden ingediend bij de CBO binnen drie maanden nadat de vergoeding in rekening is gebracht. Indien de afhandeling van een verzoek tot een mutatie in grondslagen voor tariefberekening of een correctie van administratieve fouten, zoals geregeld in artikel II.3, tot een klacht leidt, is de klacht ontvankelijk indien dit verzoek door de Gebruiker en/of betalingsplichtige is ingediend bij de CBO binnen drie maanden nadat de vergoeding in rekening is gebracht.
- b) De CBO maakt duidelijk op welke wijze een klacht schriftelijk, en/of per e-mail en/of via een website moet worden ingediend. De CBO stuurt uiterlijk binnen een maand na ontvangst van de klacht bericht aan de klager, inhoudend een beslissing op de klacht dan wel inhoudend dat de klacht in behandeling is genomen.
- c) Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking met betrekking tot verplichtingen voor de Gebruiker of betalingsplichtige.
- d) De CBO neemt uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht een beslissing op de klacht.
- e) Indien de klager binnen de onder b. genoemde termijn geen bericht heeft ontvangen, wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de klager te zijn afgehandeld.

---

<sup>9</sup> Het eerste kalenderjaar van inning, dat in beschouwing wordt genomen voor de bepaling of in de daarop volgende drie kalenderjaren de verdeling volgens deze criteria heeft plaatsgevonden, is 2011.

<sup>10</sup> Deze voorwaarde kan voor het eerst in 2012 worden geëffectueerd.

Hetzelfde geldt als de klager binnen de onder d. genoemde termijn geen beslissing op de klacht heeft ontvangen, dan wel geen beslissing naar tevredenheid heeft ontvangen. In beide gevallen kan de klager het alsdan ontstane geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Auteursrechten binnen drie maanden nadat de onder b. of d. genoemde termijn is verlopen of nadat de klager de beslissing van de CBO heeft vernomen.

- f) De bepaling van ontvankelijkheid en de behandeling van geschillen door de Geschillencommissie Auteursrechten vindt plaats op grond van het reglement van deze commissie. De CBO zal de Gebruiker of betalingsplichtige wijzen op de klacht- en beroepsmogelijkheid bij en op het reglement van de Geschillencommissie Auteursrechten<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> De verwijzing naar de Geschillencommissie Auteursrechten kan worden geëffectueerd vanaf het moment dat de Geschillencommissie is geïnstalleerd. Tot dat moment informeert de CBO de klager over de in de tussentijd te volgen procedure.

## HOOFDSTUK III ONDERZOEK TEN BEHOEVE VAN VERLENING CBO-KEURMERK

### III.1 Initieel onderzoek

Tijdens het initiële onderzoek door de Certificerende instelling wordt onderzocht of aan de Keurmerkcriteria wordt voldaan. Het onderzoek bestaat uit een audit op de locatie van de Keurmerkaanvrager. Een indicatie voor het totaal aantal te besteden auditdagen is te vinden in de onderstaande tabel. Het aantal te besteden auditdagen hangt af van de grootte van de organisatie. De operationele keuringsprocedure is te vinden in de Keuringsprocedure CBO-Keurmerk (Bijlage 6).

| <i>Organisatie fte's</i> | <i>Totaal aantal auditdagen</i> | <i>Tijdsbesteding</i>     |
|--------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| 0-5 fte                  | 1 dag                           | 1 dag, audit op locatie   |
| 5-20 fte                 | 1,5 dag                         | 1,5 dag locatie           |
| >20 fte                  | 2 dagen                         | 2 dagen, audit op locatie |

### III.2 Geldigheidsduur CBO-Keurmerk

Wanneer het initiële onderzoek met positief resultaat is afgerond komt de Keurmerkaanvrager in aanmerking voor een positief keurmerkadvies. De geldigheidsduur van het CBO-Keurmerk is drie jaar.

### III.3 Controle

De onderzoeksfrequentie is in beginsel één keer per jaar. De tijdsbesteding van de periodieke controle staat weergegeven in de tabel hieronder. Op grond van gebleken wisselvalligheid van de dienstverlening en afhankelijk van de kwaliteitsborging van de Keurmerkhouders kan een hogere onderzoeksfrequentie gekozen worden. Tussentijdse controle vindt verder plaats als bij VOI©E of bij de Certificerende instelling binnengekomen klachten daartoe aanleiding geven, als tussentijdse evaluaties daartoe aanleiding geven, of om na te gaan of aanwijzingen van de Certificerende instelling zijn opgevolgd.

De kosten van een hogere onderzoeksfrequentie of van tussentijdse controle zijn voor rekening van de Keurmerkaanvrager, respectievelijk van de -houder.

Een controleonderzoek bestaat ten minste uit:

- verificatie of aan de criteria of delen hiervan wordt voldaan..

| <i>Organisatie fte's</i> | <i>Totaal aantal auditdagen</i> | <i>Tijdsbesteding</i>       |
|--------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| 0-5 fte                  | 0,5 dag                         | 0,5 dag, audit op locatie   |
| 5-20 fte                 | 1 dag                           | 1 dag locatie               |
| >20 fte                  | 1,5 dagen                       | 1,5 dagen, audit op locatie |

#### **III.4 Verlenging CBO-Keurmerk**

Drie maanden voor de verloopdatum van het CBO-Keurmerk dient het heronderzoek te zijn gestart. Tijdens het heronderzoek wordt onderzocht of blijvend aan alle Keurmerkcriteria wordt voldaan en het CBO-Keurmerk weer voor drie jaar kan worden verlengd. De tijdsbesteding is hetzelfde als bij het initiële onderzoek.

#### **III.5 Vakbekwaamheid auditor van de Certificerende instelling**

De auditor die het onderzoek uitvoert moet aan de volgende eisen voldoen:

- Opleiding: minimaal HBO werk- en denkniveau;
- Ervaring: twee jaar ervaring als certificatiemanager/auditor bij een Certificerende instelling of gelijkwaardige ervaring.

**BIJLAGE 5**

**ONDERHANDELINGSPROTOCOL  
AUTEURSRECHTEN**

**Kaders en procedures ten behoeve van de onderhandeling over  
vergoedingen voor muziek, beeld en tekstgebruik op grond van de  
Auteurswet en de Wet Naburige rechten**

**Zoals overeengekomen tussen  
VNO-NCW EN MKB-Nederland  
&  
VOI©E**

**Den Haag  
3 september 2010**

## Inhoud

1. Voorgeschiedenis
2. Kaders
3. Doel onderhandelingsprotocol
4. Uitgangspunt voor systematiekaanpassingen
5. Tijdenpad
6. Uitgangspunten en onderdelen van het onderhandelingsprotocol
7. Startpunt onderhandelingsprotocol
  - o 5-jaarlijks overleg
  - o Periodiek overleg
8. Vereenvoudiging en harmonisering
  - a. Overkoepelend clusteroverleg
  - b. Clusteroverleg
  - c. Brancheoverleg
9. Relatie met College van Toezicht
10. Relatie met Geschillencommissie
11. Agenda gezamenlijk onderhandelen
  - a. Overkoepelend clusteroverleg
  - b. Clusteroverleg
  - c. Brancheoverleg
12. Vergoedingen binnen brancheovereenkomsten op hoofdlijnen
  - a. Uitgangspunt voor de vergoedingsregeling
  - b. I Vergoeding voor het juist afhandelen van de administratieve regeling
  - c. II Vergoeding voor de juiste communicatie en rust in de markt
  - d. III Vergoeding voor marktwerking
  - e. IV Vergoeding voor het aanleveren van gegevens over gebruik ten behoeve van de repartitie
13. Clusterindeling
14. Toetsing uitgangspunt en intentie als alles klaar is

## 1. Voorgeschiedenis

Via de motie Smeets/Van der Burg heeft de Tweede Kamer in het najaar van 2007 het kabinet gevraagd om "te bewerkstelligen dan er één beheersorganisatie ontstaat en dat ondernemers vanaf 1 juli 2008 of zoveel eerder als mogelijk nog maar één factuur ontvangen van CBO's op het gebied van auteurs- en naburige rechten, zo nodig via aanpassing van de desbetreffende wet- en regelgeving".

In een gezamenlijke brief van 17 oktober 2008 aan de Minister van Justitie en de Staatssecretaris van Economische Zaken gaven partijen aan dat er sinds het indienen van de motie een en ander is gebeurd<sup>12</sup>, maar dat we er daarmee nog niet waren. VNO-NCW, MKB-Nederland en de in 2008 opgerichte brancheorganisatie voor de collectieve beheersorganisaties (CBO's) VOI©E kondigden daarbij aan dat er gezamenlijk gewerkt zal worden aan verdere verbeteringen op het gebied van *certificering*, *tariefgrondslagen*, *minder rekeningen* en *samenwerking bij voorlichting*, daarbij bestaande branchecontracten respecterend, om langs die weg zelfregulering een kans te bieden.

Er is een gezamenlijke werkgroep gevormd, ondersteund door het ministerie van Economische Zaken met de inzet van een secretaris en een onafhankelijk voorzitter (de heer M.G.T. Pastors) van de B&A Groep en met ambtelijke adviseurs van de ministeries van Justitie en Economische Zaken. Uitgangspunten voor de werkgroep zijn het bereiken van harmonisatie, meer efficiency, minder administratieve lasten, die zowel de rechthebbenden als de gebruikers ten goede komen (uiteraard rekening houdend met de investeringen en inspanningen die gedaan zijn om die efficiencyvoordelen te behalen) en verbreding van het draagvlak.

De werkgroep werkt via een zestal projecten de volgende onderwerpen uit:

- Basisregistratie
- E-Factureren
- Gezamenlijk onderhandelen
- Operationaliseren gedragscode (keurmerk)
- Klachten- en geschillenregeling
- Gezamenlijke voorlichting

Dit onderhandelingsprotocol is onderdeel van de uitwerking van de gezamenlijke brief van VNO-NCW, MKB-Nederland en VOI©E van 17 oktober 2008 en richt zich op het hierboven genoemde punt "Gezamenlijk onderhandelen".

## 2. Kadern

De discussie over de werking van het auteursrecht en het naburig recht vindt op meerdere onderdelen plaats. Op 10 november 2008 heeft de minister van Justitie een wetsvoorstel tot herziening van het Toezicht bij de Tweede Kamer ingediend. Dit voorstel zal binnenkort door de Tweede Kamer worden behandeld.

Parallel daaraan heeft een parlementaire werkgroep van de Tweede Kamer onder voorzitterschap van SP Kamerlid Ada Gerkens een rapport uitgebracht over de toekomst van het auteursrecht.

---

<sup>12</sup> Op het terrein van wetgeving (aanscherping Wet Toezicht collectieve beheersorganisaties), Parlementair onderzoek 2<sup>e</sup> Kamer naar de toekomst auteursrecht, zelfregulering (oprichting vereniging VOI©E, start één factuur voor muziekgebruik)

Zowel het wetsvoorstel tot herziening van het Toezicht als het rapport van de werkgroep behandelen een groot aantal aspecten van het auteursrecht van meer fundamentele aard, zoals de Europese inbedding van het auteursrecht, de wenselijkheid en mogelijkheden tot uitoefening van het auteursrecht op internet en de gewenste bevoegdheden van een nieuw te formeren College van Toezicht. Over de gewenste wettelijke kaders van het auteursrecht vindt ook tussen het bedrijfsleven en de auteursrechtenorganisaties uitvoerige discussie plaats. De fundamentele discussie over de aard, de duur en de reikwijdte van het auteursrecht staat echter los van dit onderhandelingsprotocol.

De resultaten van de Werkgroep Pastors en het in dit document uitgewerkte onderhandelingsprotocol richten zich nadrukkelijk op de totstandkoming en wijze van inning van vergoedingen en staan los van de genoemde bredere discussie over toekomst van het auteursrecht.

VNO-NCW, MKB-Nederland en VOI©E zijn verheugd dat er op het gebied van de inning constructief wordt samengewerkt. De uitkomsten van dit proces kunnen veel bijdragen aan de transparantie, redelijkheid en billijkheid en eenduidigheid in de inning van rechten, door gezamenlijke afspraken over tariefgrondslagen, vergoedingenregelingen, klachtenprocedures, registratie en facturering.

### **3. Doel onderhandelingsprotocol**

Dit onderhandelingsprotocol heeft tot doel de lijnen aan te geven waarlangs CBO's en gebruikers gezamenlijk kunnen overleggen over onderwerpen die de regelingen en overeenkomsten van de desbetreffende CBO's en gebruikers treffen.

- Bestaande regelingen en gebruiksvormen worden door CBO's en het relevante cluster of de relevante clusters besproken.
- Regelingen en tarieven voor nieuwe gebruiksvormen worden vooraf door CBO's en het relevante cluster of de relevante clusters besproken.
- Onderdeel van het onderhandelingsprotocol is een overeen te komen onderhandelingstermijn en procedure voor het geval niet tijdig voor het gewenste gebruik een regeling kan worden getroffen.

Bij het samenwerkingspad is een belangrijke rol weggelegd voor beide partijen, voor de CBO's en voor de in de clusters samenwerkende branches. Samenwerking is niet vrijblijvend, de samen gekozen verbeterprocessen vragen steun en medewerking van de betrokken partijen. Het is de intentie van de werkgroep om voor de verbreding van het draagvlak voor overeengekomen regelingen om langs deze weg ook branches te betrekken die geen rechtstreekse contractuele relatie met de betreffende CBO('s) hebben.

MKB-Nederland, VNO-NCW en VOI©E verwachten dat de samenwerking en de daarop gebaseerde onderhandelingen zullen leiden tot:

- transparantie
- harmonisering (gelijke monniken, gelijke kappen)
- meer efficiency en minder administratieve lasten, die zowel de rechthebbenden als de gebruikers ten goede komen (uiteraard rekening houdend met de investeringen die gedaan zijn om deze voordelen te behalen)
- verbreding van het draagvlak.

### *Werkingsfeer*

Het onderhandelingsprotocol heeft betrekking op CBO's voor zover zij een substantieel aantal licenties verlenen aan of wettelijk verplichte vergoedingen incasseren bij een substantieel aantal ondernemingen van verschillende branches. Vooralsnog heeft dit protocol betrekking op Buma, Sena, Stichting Reprorecht en Videma. VNO-NCW, MKB-Nederland en VOI©E kunnen op grond van praktijkervaringen of veranderende marktomstandigheden besluiten de werkingssfeer van het onderhandelingsprotocol te verruimen.

## **4. Uitgangspunt voor systematiekaanpassingen**

In 2010 wordt volgens dit onderhandelingsprotocol in relevante clusters gesproken over de algemene uitgangspunten voor o.a. tariefstructuren en (transparante) kortingstructuren c.q. vergoedingen voor verleende diensten, waaronder samenwerking bij de voorgenomen basisregistratie. Op basis van de resultaten van dit overleg kunnen voor de jaren 2011 en volgende de dan geldende tarieven en branchecontracten met de relevante partijen worden getoetst en toegepast. Gedurende de voorbereidingen naar dit traject zijn partijen overeengekomen om in 2009 en 2010 de huidige contracten en tariefstructuren van en met Buma, Sena, Videma en Reprorecht ongewijzigd te laten, behoudens overeengekomen indexering van tarieven en in gezamenlijk overleg tussen betrokken partijen tot stand te komen aanpassingen.

VOI©E, VNO-NCW en MKB-Nederland beogen met systematiekaanpassingen geen verhoging, noch verlaging van de totale afdracht van vergoedingen aan CBO's. De jaarlijkse afdracht van een betalingsplichtige partij kan, naast overeengekomen tariefsaanpassingen waaronder indexering, variëren door wijzigingen in de overeengekomen tariefgrondslagen, zoals omzet, bedrijfsomvang, toe- of afgenomen gebruik, aantal werknemers of – bij branchecontracten – aantal aan de regeling deelnemende leden.

Voor collectieve overeenkomsten geldt een vergoedingsregeling voor diensten die bijvoorbeeld een brancheorganisatie levert. Die vergoedingsregeling, gebaseerd op de transparante structuur die daarvoor tussen VOI©E, VNO-NCW en MKB-Nederland wordt afgesproken, differentieert in hoogte al naar gelang de economische waarde van de diensten die naar keuze van partijen wordt aangeboden dan wel geleverd.

Bij de beoordeling van het uitgangspunt dat met systematiekaanpassingen geen verhoging, noch verlaging van de totale afdracht van vergoedingen optreedt zal rekening worden gehouden met de mate van invloed van bovengenoemde factoren. De cbo's kunnen aan deze afspraak worden gehouden.

Een systematiekaanpassing kan mogelijk tot verschuivingen leiden die consequenties hebben voor individuele ondernemingen.

Verlaging van de betalingsverplichting van een deel van de betalingsplichtigen (clusters, branches en muziekgebruikers) mag niet zonder meer leiden tot verhoging van de betalingsverplichting van andere betalingsplichtigen. Een verhoging / verlaging van een betalingsverplichting kan alleen plaatsvinden als alle betrokkenen (CBO's en betalingsplichtigen) daar hun toestemming voor verlenen. Die toestemming zal niet worden onthouden op evident onredelijke gronden. Het vorenstaande laat overigens eventuele verlaging/verhoging van de betalingsverplichting wegens veranderd gebruik of als gevolg van indexering onverlet.

## 5. Tijdpad

Het voornemen van de werkgroep is dat tot 1 oktober 2010 volgens het gezamenlijk vastgestelde onderhandelingsprotocol in relevante clusters wordt gesproken over de algemene uitgangspunten voor o.a. tariefstructuren en (transparante) vergoedingen voor verleende diensten, waaronder samenwerking bij de voorgenomen basisregistratie. Op basis van de resultaten van dit overleg kunnen voor de jaren 2011 en volgende de dan geldende tarieven en branchecontracten met de relevante partijen worden getoetst en toegepast.

Het ligt voor de hand dat de clusteruitkomsten in het overkoepelend cluster (zie paragraaf 8) worden besproken en getoetst voordat er op brancheniveau een uitwerking aan gegeven wordt.

Partijen streven er naar in ieder geval voor 1 oktober 2010 overeenstemming te hebben over de vraag of een tariefstelselherziening wenselijk en beter werkbaar is en zo ja op welke wijze en binnen welke termijn in gezamenlijk overleg een dergelijke herziening kan worden gerealiseerd, bij voorkeur uiterlijk per 1 januari 2012. Voor 1 oktober 2010 is het overleg in de diverse clusters over daartoe door het overkoepelend cluster aangewezen thema's goeddeels op weg en waar mogelijk afgerond en is de vergoedingenstructuur afgerond. Nieuwe tarieven en regelingen worden vanaf 2010 altijd eerst in het/de relevante clusters besproken.

De huidige branchecontracten lopen merendeel eind 2010 af. VNO-NCW, MKB-Nederland en VOI©E bevelen contractspartijen aan om contracten met een langere looptijd zoveel als mogelijk aan te passen aan afspraken die in de relevante clusters zijn gemaakt.

Het is denkbaar dat de uitwerking van overeengekomen uitgangspunten voor tariefstelselherziening in 2011 zal plaatsvinden, ook dan geldt voorgaande aanbeveling.

## 6. Centrale onderdelen van het onderhandelingsprotocol

Het onderhandelingsprotocol richt zich op de volgende uitgangspunten en onderdelen, overeenkomstig de afspraken die zijn gemaakt in de werkgroep Pastors:

- Klein tarief voor klein gebruik / eventuele bagatelregeling, ook voor grensgevallen tussen privé- en zakelijk gebruik
- Mogelijkheden pay per use
- Niet innen als inning niet loont
- Bagatelregeling
- Tarief koppelen aan economische meerwaarde
- Gelijksoortigheid
- Uniformering in doelgroepenbeleid
- Transparantie over branchecontracten
- Gezamenlijk onderzoek naar gebruik
- Niet met terugwerkende kracht factureren, tenzij verwijtbaar gedrag<sup>13</sup>
- Wat te doen met niet te repareren gelden
- Een overgangsregeling bij een nieuw systeem.

---

<sup>13</sup> Als bijvoorbeeld bij koppeling adresbestanden blijkt dat men zonder het te weten niet betaald heeft aan een organisatie wordt niet met terugwerkende kracht gefactureerd. Als bewust geen of onjuiste opgave is gedaan (bijv. te weinig fte's of m2) wordt wel met terugwerkende kracht gefactureerd.

## **7. Startpunt onderhandelingsprotocol**

De werkgroep is voornemens voor 1 oktober 2010 het voorwerk af te ronden zodat de voor 2011 geldende tarieven, grondslagen en branchecontracten zijn getoetst en kunnen worden toegepast. Zo nodig zullen overeengekomen tariefstelselherzelingen in 2011 worden uitgewerkt.

### *5-jaarlijks overleg*

Het stelsel van tarieven en tariefgrondslagen wordt eens in de vijf jaar door CBO's met het Gebruikersplatform Auteursrecht (GpA) van VNO-NCW – MKB-Nederland en met de clusters besproken. De aanvang van deze besprekingen zal minimaal één jaar voor het verstrijken van de vijf jaar aanvangen.

### *Periodiek overleg*

De 'werkgroep Pastors' zal onder leiding van de onafhankelijk voorzitter eind 2010 zijn werkzaamheden afronden met een eindrapport over de in gang gezette projecten. VOI©E en VNO-NCW - MKB-Nederland zetten in 2011 het gezamenlijk overleg voort in het Gebruikersplatform V©VM. Hier vindt periodiek met een minimum van twee maal per jaar overleg plaats over onder meer relevante ontwikkelingen in de markt, monitoren van het overleg in de clusters, overleg over gezamenlijke communicatie en dit platform dient ook als escalatieniveau, zodat incidenten in onderling overleg kunnen worden opgelost. Een blijvende adviserende rol van de betrokken ministeries wordt op prijs gesteld. Een eventuele blijvende rol van een onafhankelijk voorzitter of wisselend voorzitterschap van Voi©e en koepels is bespreekpunt.

## **8. Vereenvoudiging en harmonisering**

Er zijn drie niveaus te onderscheiden in de te bespreken onderwerpen, voor alle branches van belang, voor een deel van de branches in de vorm van een cluster en op het individuele niveau van branches:

### *Overkoepelend clusteroverleg*

Onderwerpen die (bijna) alle clusters aangaan, kunnen worden (voor)besproken op centraal niveau tussen een door VOI©E samengestelde delegatie van de desbetreffende CBO('s) en een door VNO-NCW en MKB-Nederland samengestelde delegatie van het branche-/gebruikersplatform, anderzijds. De belangrijkste onderwerpen op dit niveau zijn:

- De wijze van onderhandelen: onderhavig onderhandelingsprotocol
- De elementen van een vergoedingsregeling (zie paragraaf 12)
- Het reproductie recht
- Nieuwe of andere gebruiksvormen die zich aanmelden

### *Clusteroverleg*

De clusters zijn gebaseerd op soortgelijk muziek- en/of beeldgebruik. Clusters en CBO's overleggen over zaken als tariefgrondslagen en toegevoegde waarde<sup>14</sup>, waarbij de in paragraaf 6 genoemde centrale onderdelen startpunt zijn.

---

<sup>14</sup> Toegevoegde waarde betekend hier "wat is de economische relevantie van het gebruik" (bijv. Muziek op de voorgrond in een discotheek heeft andere toegevoegde waarde dan achtergrondmuziek in een fabriekshal)

### *Brancheoverleg*

De uiteindelijke brancheovereenkomsten worden gesloten tussen de individuele CBO's en individuele brancheorganisaties of desgewenst tussen een collectief van brancheorganisaties en/of samenwerkende CBO's.

## **9. Relatie met College van Toezicht**

De toepassing van de door collectieve beheersorganisaties in 2010 in rekening gebrachte vergoedingen is vertrekpunt. Tariefsaanpassingen of andere aanpassingen van een regeling, indexering, nieuwe tarieven en nieuwe vergoedingsregelingen worden eerst in het/de relevante cluster(s) besproken.

Vooruitlopend op de wetswijziging op het Toezicht: als partijen in de clusters tot overeenstemming komen over verhoging van de tarieven, anders dan ingevolge indexering of toegenomen gebruik van beschermde werken, wordt deze verhoging met vermelding van gezamenlijke overeenstemming gemeld aan het College van Toezicht Auteursrecht (CvTA). Als partijen niet tot overeenstemming komen over een door een cbo desondanks ingevoerde verhoging leggen beide partijen hun standpunten apart voor aan het CvTA.<sup>15</sup>

Onderhavig onderhandelingsprotocol heeft tot doel de huidige jaarlijkse inning van het auteurs- en nabuurrecht door CBO's te vereenvoudigen.

## **10. Relatie met Geschillencommissie**

De toepassing van de door collectieve beheersorganisaties in 2010 in rekening gebrachte vergoedingen is vertrekpunt.

De tarieven en langs deze weg overeengekomen en regelingen worden geacht, buiten de voorwaarden die specifiek voor de leden van een brancheorganisatie of onderdelen van een groep van ondernemingen gelden, van toepassing te zijn op alle ondernemingen en instellingen in het desbetreffende cluster en/of in de desbetreffende branche (ook al zijn deze geen lid van een bij de regeling betrokken branchevereniging of neemt de branchevereniging geen deel aan het branche-/gebruikersplatform van VNO-NCW en MKB-Nederland).

Het staat iedere onderneming of instelling die een factuur van een CBO ontvangt straks vrij om geschillen over (de toepassing van) tarieven voor te leggen aan de wettelijke Geschillencommissie<sup>16</sup>.

De Geschillencommissie zou daarbij naar het oordeel van VNO-NCW, MKB- Nederland en VOI©E hetgeen volgens het Onderhandelingsprotocol tot stand is gekomen, als uitgangspunt dienen te hanteren.

---

<sup>15</sup> Het CvTA toetst preventief verhogingen van tarieven anders dan indexering, die niet zijn overeengekomen met representatieve organisaties van betalingsplichtigen en die niet veroorzaakt worden door toegenomen gebruik.

<sup>16</sup> Op grond van artikel 22 Wetsvoorstel toezicht zal de Minister van Justitie een geschillencommissie aanwijzen voor de beslechting van geschillen tussen collectieve beheersorganisaties en betalingsplichtigen over de billijkheid van de hoogte en de toepassing van door collectieve beheersorganisaties in rekening gebrachte vergoedingen, met uitzondering van geschillen over de hoogte van de in de artikelen 15c, 16c en 16h van de Auteurswet bedoelde vergoedingen.

## 11. Agenda gezamenlijk onderhandelen

In het rapport Pastors zijn een aantal gespreksthema's benoemd voor het gezamenlijk onderhandelen. Daarin valt een onderscheid te maken tussen onderwerpen op de genoemde 3 niveaus (overkoepelend-, cluster- en brancheniveau).

### *Overkoepelend clusteroverleg*

- Onderhandelingstijdvak
- Frequentie
- Agendavoorbereiding
- Recente klachten (alleen escalatie)
- Evaluatie lopende overeenkomst (macroniveau)
- Bestaande gebruiksvormen (eerste clusterindeling)
- Eventuele nieuwe gebruiksvormen (clusterindeling)
- Facturering (1 factuur en/of e-factureren)
- Vergoeding van verleende diensten (structuur)
- Onderwerpen voor de volgende onderhandelingsronde
- Communicatie (naar de leden)
- Klein tarief voor klein gebruik / eventuele bagatelregeling, ook voor grensgevallen tussen privé- en zakelijk gebruik; (algemeen)
- Uitvoeringskosten
- Rapportage
- Mogelijkheden pay-per-use
- Niet innen als inning niet loont
- Gezamenlijk onderzoek naar gebruik;
- Tarief koppelen aan economische meerwaarde
- Gelijksoortigheid; (overkoepelend, grote lijnen)
- Uniformering in doelgroepenbeleid; (overkoepelend, grote lijnen)
- Transparantie over branchecontracten; (overkoepelend, grote lijnen)
- Niet met terugwerkende kracht factureren, tenzij verwijtbaar gedrag;
- Wat te doen met niet te repareren gelden
- Een overgangsregeling bij een nieuw systeem.

### *Clusteroverleg*

- Frequentie
- Agendavoorbereiding
- Evaluatie lopende overeenkomst (clusterniveau)
- Bestaande gebruiksvormen (grondslagen, toegevoegde waarde ed.)
- Eventuele nieuwe gebruiksvormen (grondslagen, toegevoegde waarde ed. )
- Klein tarief voor klein gebruik / eventuele bagatelregeling, ook voor grensgevallen tussen privé- en zakelijk gebruik; (toepassing clusterniveau)
- Gezamenlijk onderzoek naar gebruik;
- Tarief koppelen aan economische meerwaarde; (clusterniveau)
- Gelijksoortigheid; (clusterniveau)
- Uniformering in doelgroepenbeleid; (clusterniveau).

### *Brancheoverleg*

- Frequentie
- Agendavoorbereiding
- Recente klachten
- Evaluatie lopende overeenkomst (brancheniveau)

- Vergoeding van verleende diensten (onderhandelen welke elementen)
- Communicatie (naar de leden)
- Klein tarief voor klein gebruik / eventuele bagatelregeling, ook voor grensgevallen tussen privé- en zakelijk gebruik
- Gezamenlijk onderzoek naar gebruik.

## **12. Vergoedingen binnen brancheovereenkomsten op hoofdlijnen**

### *Uitgangspunt voor de vergoedingsregeling*

Voor de CBO's is het uitgangspunt, bij het omzetten van de huidige kortingsregelingen in een transparante structuur van vergoedingen voor diensten van brancheorganisaties, dat zij de toegevoegde waarde van een collectieve regeling met een brancheorganisatie omzetten in een vergoeding voor de inspanningen.

Voor de brancheorganisaties is het uitgangspunt van het omzetten van de huidige kortingsregelingen in een transparante structuur van vergoedingen van diensten dat zij aan hun leden een financieel en/of administratief voordeel kunnen bieden ten opzichte van vergelijkbare niet-leden.

Het staat beide partijen bij een branchecontract uiteraard vrij om wel of niet een regeling voor de branche aan te gaan.

In het overkoepelend clusteroverleg kunnen afspraken worden gemaakt over de vergoedingsposten en over de wijze waarop een CBO die per branche in kaart dient te brengen, met als uitgangspunt dat de besparende dan wel omzetverhogende inspanningen van de brancheorganisatie door de CBO worden vergoed.

Deze inspanningen zijn in vier hoofdcategorieën in te delen:

### **I Vergoeding voor het juist afhandelen van de administratieve regeling**

Daaronder vallen elementen als:

- Voor het aanleveren van het soort gebruik
- Voor het versturen van facturen
- Voor het aanleveren van gegevens na deskbeoordeling op volledigheid
- Bijhouden van de mutaties in de bestanden, (inclusief het aanleveren van nieuwe leden en uitschrijven van vertrekkende leden)
- Debiteurenrisico dragen / lumpsum regeling
- Factureren
- Tijdige betaling
- Tijdig (elektronisch) aanleveren overeengekomen gebruiksgegevens
- Corrigeren op evidente fouten bij de opgave gebruik door de leden en het informeren over een sanctieregeling bij door de CBO geconstateerde onjuiste opgave van gebruik.

Ad I Een CBO kan uitrekenen wat het kost om dit zelf te doen en wat wordt bespaard als een brancheorganisatie hierbij diensten verleent. Omdat een branchecontract met bovengenoemde elementen per definitie kostenbesparingen voor een CBO oplevert, kan gedacht worden aan een minimum vergoeding als vast percentage van de geldende tarieven.

## **II Vergoeding voor de juiste communicatie en rust in de markt**

- Rechten van de rechthebbenden
- Meewerken aan objectieve informatie richting leden over de rechten, de structuren, relevante wetgeving, op te richten geschillen en klachtenregelingen
- Communicatie richting leden en nieuwe leden over de actuele stand van zaken
- Communicatie over de wijzigingen daarin
- Een voor CBO's geldende factor is tevens het aandeel deelnemende bedrijven ten opzichte van totaal aantal leden van de brancheorganisatie en ten opzichte van totale markt
- Mee willen werken aan onderzoek

Ad II Dit is moeilijker in directe besparingen en opbrengsten uit te drukken. Uitgangspunt is dat een brancheorganisatie meeprofiteert van een hogere omzet door deze inspanningen.

## **III Vergoeding voor marktwerking**

Vergoeding voor het verstrekken van marktinformatie die voor de betreffende CBO leidt tot extra omzetverhoging (bijvoorbeeld informatie over niet-leden) of die kwaliteit van de uitkering ten goede komt (aanvullende gebruiksgegevens).

Ad III Ook hier is het uitgangspunt dat een brancheorganisatie meeprofiteert van een hogere omzet door deze inspanningen.

## **IV Vergoeding voor het desgewenst aanleveren van gegevens over gebruik ten behoeve van de repartitie**

- Aanleveren van bijvoorbeeld speellijsten (duur van gebruik/auteurs)
- Meewerken aan onderzoek naar gebruik bronnen

Ad IV Hier is het uitgangspunt dat een brancheorganisatie of de leden ervan inspanningen verrichten om gegevens te verzamelen en aan te leveren waardoor heel secuur kan worden bepaald hoeveel van welk auteursrechtelijk materiaal openbaar is gemaakt op basis waarvan bepaald kan worden hoeveel betaald moet worden en wie recht heeft op repartitie. Dit is een stap in de richting van "pay-per-use" en "being-paid-for-use".

NB: de onder de vier hoofdcategorieën genoemde onderdelen dienen als illustratie van de te vergoeden inspanningen die door branches geleverd kunnen worden. Sommige onderdelen vormen eenmalige activiteiten, anderen keren jaarlijks terug. De lijst is niet bedoeld als een gedetailleerde opsomming, waar per punt een berekening moet worden gemaakt. Van de kant van de CBO's zal aan het overkoepelend clusteroverleg een concreet voorstel voor deze vergoedingsregeling op hoofdpunten worden voorgelegd.

## **13. Clusterindeling**

Zoals onder 8 beschreven worden de clusters gebaseerd op soortgelijk muziek- en/of beeldgebruik. Binnen soortgelijk muziek- en/of beeldgebruik zijn er - vanwege de grote diversiteit in situaties waar muziek en/of beeld worden gebruikt - verschillen in zaken als tariefgrondblagen en toegevoegde waarde. Voorlopig wordt uitgegaan van vier cluster die hieronder staan beschreven.

Deze zijn ingedeeld naar de aard van het gebruik.

Alle bij VNO-NCW en/of MKB-Nederland aangesloten brancheorganisaties en een aantal daarbuiten zijn uitgenodigd zich aan te melden voor het clusteroverleg.

### **Cluster 1: levende muziek op een podium**

Aan cluster 1 zullen de brancheorganisaties deelnemen waarvan de leden in meer of mindere mate levende muziek op een podium brengen. Dat zijn onder meer de volgende soorten bedrijven en daaraan verbonden brancheverenigingen:

- Theaters en Concertgebouwen: VSCD
- Poppodia: VNPF
- Discotheken en café's (KHN)
- Beurzen, congressen & vergaderen, evenementen, entertainment en incentives.:  
CLC-VECTA
- Evenementen: VVEM
- Orkesten, dansgezelschappen en theatergezelschappen NAPK

Een voor de hand liggend cluster wordt dan: 'Levende muziek op een podium'

Deze gaan gezamenlijk de onderhandelingen in met Buma over de tariefgrondslagen, de toegevoegde waarde, berekeningsgrondslagen enz. enz.

Per branche kan vervolgens nog worden onderhandeld over de vergoedingsregeling voor geleverde diensten (opgave namen, bijdrage onderzoek, enz. enz.).

### **Cluster 2: Mechanische muziek in publieks/verkoopruimtes (van amusementsmuziek tot achtergrondmuziek)**

Aan cluster 2 zullen de brancheorganisaties deelnemen waarvan de leden in meer of mindere mate mechanische muziek ten gehore brengen in ruimtes die voor publiek (consument, klant, cliënt) toegankelijk en bedoeld zijn.

Hier gaat het om discotheken, café's, restaurants, hotels, winkels, zorginstellingen, sport/fitnessruimtes enz. enz., alle plekken waar mensen bij elkaar komen voor iets heel anders dan naar muziek luisteren (dansen, drinken, meubels/kleding kopen, verzorging, sporten enz. enz.), en waar de muziek in meer of mindere mate een ondersteunende rol speelt. De mate van muziekgebruik en vooral de toegevoegde waarde ervan loopt sterk uiteen. Toch heeft het zin de onderhandelingen gezamenlijk (in clusterverband) te voeren, juist om die verschillen zichtbaar (transparant) te maken in de gehanteerde tarieven en tariefgrondslagen.

Het cluster bestaat uit alle brancheorganisaties die mechanische muziek op deze manier gebruiken zoals KHN, Uneto-VNI, branches van de Nationale Winkelraad, en van het Grootwinkelbedrijf, ziekenhuizen, sportverenigingen, enz. enz. Deze gaan gezamenlijk de onderhandelingen in met Buma en Sena over de tariefgrondslagen, de toegevoegde waarde, berekeningsgrondslagen enz. enz.

Per branche kan vervolgens nog worden onderhandeld over de vergoedingsregeling voor geleverde diensten (opgave namen, bijdrage onderzoek, enz. enz.).

### **Cluster 3: gebruik muziek in werkruimtes**

Hier gaat het om gebruik van muziek (en bewegend beeld) in kantoren, werkplaatsen, fabrieken e.d. Daarbij heeft de toegevoegde waarde alleen betekenis voor de mensen die er werken. Het cluster is samengesteld uit branches waar dit muziekgebruik overheersend is of voorkomt naast dat in ruimtes waar publiek komt en zal bestaan uit ondermeer Bouwend Nederland, OBN (stratenmakers), FME, sport, Ziekenhuizen, FOSAG (schilders), winkels (kantines), TLN (transport en logistiek) etc.

Ook hier worden de onderhandelingen gevoerd met Buma en Sena over de tariefgrondslagen, de toegevoegde waarde, berekeningsgrondslagen enz. enz. Per branche kan vervolgens nog worden onderhandeld over de vergoedingsregeling voor geleverde diensten (opgave namen, bijdrage onderzoek, enz. enz.).

#### **Cluster 4: gebruik bewegend beeld**

Hier kan vermoedelijk in één keer met alle gebruikers van bewegend beeld in één cluster worden onderhandeld, dat zal in het cluster besproken worden. Het cluster bestaat uit de branches waar beeld in meer of mindere mate gebruikt wordt zoals bij hotels en café's, in ziekenhuizen en verzorgingshuizen, op campings en zomerhuisjes, sommige winkels, kantoren, lobby's, wachtruimtes e.d. Ook daar zijn verschillen in toegevoegde waarde. Het cluster onderhandelt over de mate van gebruik, toegevoegde waarde, tariefgrondslagen, enz.

#### **Reprorecht: overkoepelend cluster**

In 2004 is er door VNO-NCW en MKB-Nederland een afspraak gemaakt met de Stichting Reprorecht over een omslagregeling. In het licht van dit onderhandelingsprotocol hebben partijen afgesproken bestaande regelingen voor 2009/10 te handhaven. De leden van de beide koepelorganisaties hebben aangegeven deze regeling niet meer ongewijzigd te willen verlengen.

Reden daarvan is ondermeer dat het fotokopiëren van tekst afneemt. Er wordt wellicht meer gescand, maar deze veronderstelling en de gevolgen voor reprorecht vergt nader onderzoek. Zo zal onderzocht moeten worden in hoeverre (her)gebruik van oorspronkelijk digitaal materiaal zoals elektronisch nieuwsbrieven al een auteursrechtelijke vergoeding betaald wordt door of aan aanbiedende partijen (uitgevers van nieuwsbrieven en nieuwssites).

Anders dan bij bewegend beeld en geluid gaat het niet om het soort gebruik maar om het aantal. Er zal daarom een relevante delegatie gevormd worden door het Gebruikersplatform Auteursrecht, bestaande uit de belanghebbende branches.

#### **14. Toetsing uitgangspunt en intentie als alles klaar is**

Met inachtneming van het in paragraaf 4 genoemde uitgangspunt en intentie, over de eventuele consequenties van een overgang naar en de start van een overeen te komen nieuwe tariefssystematiek, zullen partijen in het overkoepelend clusteroverleg een vorm vinden om te controleren of uitgangspunt en intentie ook daadwerkelijk in de praktijk uitkomen.

Indien naar de mening van een van de contractspartijen wel een verhoging of verlaging van de jaarlijkse afdracht van vergoedingen is opgetreden, zal dit worden besproken in het desbetreffende cluster of relevante clusters.

Met inachtneming van het gestelde in paragraaf 4 zullen partijen afspraken maken om verhogingen of verlagingen van de afdracht als gevolg van aanpassing van de systematiek weg te nemen of te compenseren.

**Ondertekend in vijfvoud op 3 september 2010**

**Buma**

Hein van der Ree

**Sena**

Cees van Steijn

**Videma**

Ad Heskes

**Cedar B.V. namens Stichting Reprerecht**

Hein van Leeuwen

**VOI ©E**

Aad Kosto

**Gebruikersplatform**

**Auteursrecht**

Hans Onno van den Berg

**VNO-NCW en MKB-Nederland**

Cees Oudshoorn

Leendert-Jan Visser

## **BIJLAGE 6 KEURMERKREGLEMENT**

### **1. Verplichtingen Keurmerkaanvrager en -houder**

De Keurmerkaanvrager, respectievelijk de –houder is de opdrachtgever van de Certificerende instelling ter verkrijging of behoud van het CBO-Keurmerk en verplicht zich daarbij tot het volgende:

- a) de Certificerende instelling gevraagd en ongevraagd alle informatie te verschaffen die nodig is om na te gaan of aan de criteria voor het CBO-Keurmerk is voldaan;
- b) gedurende de geldigheidsduur van het CBO-Keurmerk aan de Keuringscriteria te voldoen, en de Certificerende instelling of VOI©E onverwijld op de hoogte te stellen van afwijkingen van deze criteria zodra bekend is dat deze zich (zullen) voordoen;
- c) het CBO-Keurmerk zodanig te gebruiken dat geen misverstand kan ontstaan over de reikwijdte en het toepassingsgebied van het CBO-Keurmerk;
- d) het gebruik van het CBO-Keurmerk te beëindigen zodra de geldigheidsduur is verstreken, dan wel het VOI©E-bestuur of de Geschillencommissie CBO-Keurmerk bij wijze van bindend advies het recht op het voeren van het CBO-Keurmerk heeft ingetrokken;
- e) actief en zonder voorbehoud mee te werken aan initiële, periodieke en tussentijdse controle op het (blijvend) voldoen aan de Keurmerkcriteria, en de kosten van deze controle van te voren te voldoen;
- f) VOI©E te vrijwaren van eventuele aanspraken op grond van het toekennen, onthouden of intrekken van het recht op het voeren van het CBO-Keurmerk;
- g) rapporten van keuringen en controles ten behoeve van het CBO-Keurmerk op generlei wijze openbaar te maken, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Certificerende instelling;
- h) bij geschillen mee te werken aan de beslechting hiervan volgens de in artikel 9 genoemde geschillenprocedure.

### **2. Het CBO-Keurmerk**

- a) Het CBO-Keurmerk zal worden geregistreerd in het Benelux Merkenregister.
- b) De Keurmerkhouder is met inachtneming van dit reglement en logorichtlijnen bevoegd het CBO-Keurmerk logo als zodanig op schriftelijke en audiovisuele materialen te gebruiken. Het recht wordt verleend voor de geldigheidsduur van het CBO-Keurmerk behoudens verlenging.
- c) Bij het einde van de looptijd van het CBO-Keurmerk vervalt ieder recht op het voeren van het CBO-Keurmerk.
- d) Het CBO-Keurmerk mag door de Keurmerkhouder noch als eigen merk noch als onderdeel daarvan worden gebruikt.

### **3. Voorwaarden voor toekenning**

- a) Voor toekenning van het recht op het voeren van het CBO-Keurmerk komen in aanmerking alle in Nederland actieve CBO's, dat wil zeggen dat de CBO actief is in Nederland met het innen en/of reparteren van vergoedingen voor auteursrechten en/of naburige rechten.

- b) Voor toekenning van het recht op het voeren van het CBO-Keurmerk dient de Keurmerkaanvrager te voldoen aan de Keurmerkcriteria , het onderzoek (volgens hoofdstuk III en de keuringprocedure volgens bijlage 6) met positief resultaat te hebben doorlopen en zich door ondertekening van dit reglement jegens VOI©E te verbinden aan de Keurmerkcriteria , alsmede aan de overige in dit reglement opgenomen bepalingen, te blijven voldoen.
- c) De Keurmerkcriteria gelden vanaf 2 juli 2010, behoudens wanneer bij het desbetreffende criterium vermeld is dat dit later zal gelden.

#### **4. Wijziging Keurmerkcriteria**

- a) Indien de Keurmerkcriteria worden gewijzigd, stelt VOI©E de Keurmerkhouders hiervan onverwijld schriftelijk in kennis.
- b) Er geldt voor het bindend worden van de wijziging een overgangstermijn van ten minste 6 maanden na de kennisgeving als bedoeld onder sub a.
- c) Indien de Keurmerkhouders met de wijziging van de Keurmerkcriteria niet akkoord gaat, dan blijven jegens deze Keurmerkhouders gedurende maximaal één jaar na de kennisgeving als bedoeld onder a. de Keurmerkcriteria, zoals die luiden vóór de wijziging, van kracht met dien verstande dat na afloop van deze termijn door de Keurmerkhouders opnieuw het CBO-Keurmerk dient te worden aangevraagd.

#### **5. Jaarlijkse bijdrage**

Voor het recht op het voeren van het CBO-Keurmerk is de Keurmerkhouders jaarlijks een door VOI©E bepaalde bijdrage verschuldigd.

De bijdrage bedoeld in dit artikel is ook bij tussentijdse beëindiging van het recht op het voeren van het CBO-Keurmerk voor het lopende jaar in zijn geheel verschuldigd.

#### **6. Geheimhouding**

VOI©E - daaronder mede begrepen zijn directeur, medewerkers van het bureau, bestuur - alsmede externe deskundigen en de leden van de Commissie van Belanghebbenden zijn verplicht tot geheimhouding van tot personen of organisaties herleidbare gegevens die door de Keurmerkaanvrager of -houder aan VOI©E ter beschikking zijn gesteld.

#### **7. Reactietermijnen**

- a) Bij een initiële audit moet de audit, inclusief de verificatie van verbeteracties, binnen 6 maanden na de eerste auditdag worden afgesloten. Wanneer dit niet lukt om redenen die voor rekening van de CBO komen, zal een nader te bepalen deel opnieuw moeten worden beoordeeld; hiermee is extra audittijd gemoeid.
- b) Een Keurmerkhouders dient binnen 4 weken na de audit te reageren op de geconstateerde tekortkomingen. De getroffen maatregelen moeten binnen 3 maanden (na de laatste auditdag) aantoonbaar effect hebben; hiervoor moet overtuigend bewijs worden overlegd. Zie voor mogelijke sancties artikel 8.
- c) Afhankelijk van de aard van de tekortkoming(en) zal verificatie plaatsvinden op locatie van de Keurmerkaanvrager/-houder en/of op afstand door middel van het opsturen van documenten.

## **8. Sancties**

- a) Indien de Keurmerkhouders niet aan de op hem rustende verplichtingen voldoet dan wel het hem verleende recht op het voeren van het CBO-Keurmerk misbruikt, trekt VOI©E het recht op het voeren van het CBO-Keurmerk met onmiddellijke ingang in.
- b) In het onder sub a van dit artikel bedoelde geval stelt VOI©E de Keurmerkhouders onverwijld schriftelijk in kennis van de intrekking van het recht op het voeren van het CBO-Keurmerk.
- c) Niet naleving van de Keurmerkcriteriën leidt tot intrekking van het recht op het voeren van het CBO-Keurmerk.

## **9. Geschillen**

- a) Indien een Keurmerkaanvragers dan wel -houder bezwaar heeft tegen een beslissing van VOI©E, zal voor interpretatie van de Keurmerkcriteriën advies worden ingewonnen van de Commissie van Belanghebbenden.
- b) Op geschillen tussen VOI©E en de Keurmerkaanvragers dan wel -houder wordt bij wege van bindend advies beslist door een (ad hoc) in te stellen Geschillencommissie CBO-Keurmerk, bestaande uit een door VOI©E voorgedragen afgevaardigde, een door VNO-NCW en MKB Nederland voorgedragen afgevaardigde en een door beide voornoemde afgevaardigden benoemde onafhankelijke voorzitter.

Organisatie:

Vertegenwoordiger:

Handtekening:

Datum:

## BIJLAGE 7 KEURINGSPROCEDURE CBO-KEURMERK

Bij de (her)keuringen en controles (ook wel: audits) voor het CBO-Keurmerk zijn drie partijen betrokken: VOI©E als eigenaar en verlener van het CBO-Keurmerk, de Certificerende instelling als uitvoerder van audits, en de Keurmerkaanvrager/-houder van het CBO-Keurmerk.

1. Het VOI©E-secretariaat stuurt de belangstellende organisatie de volgende documenten: Aanvraagformulier, de Keurmerkcriteria en de Keuringsprocedure (dit document).
2. De Keurmerkaanvrager stuurt het ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Aanvraagformulier naar het VOI©E-secretariaat, dat de bescheiden na een globale check doorstuurt naar de Certificerende instelling.
3. De Certificerende instelling maakt een afspraak met de Keurmerkaanvrager/-houder voor het uitvoeren van de audit op locatie. Als de activiteiten vanuit meer dan één vestiging worden uitgevoerd, wordt een representatieve steekproef van de vestigingen bezocht en beoordeeld. De Certificerende instelling geeft tijdig de naam van de auditor door; de Keurmerkaanvrager/-houder heeft het recht deze op redelijke gronden te wraken; de Certificerende instelling stelt dan een andere auditor voor. Omstreeks 2 weken voor het onderzoek ontvangt de Keurmerkaanvrager/-houder het programma en de factuur voor de keuringskosten.
4. Op de dag(en) van de audit zorgt de Keurmerkaanvrager/-houder voor de permanente beschikbaarheid van een functionaris die door kennis en bevoegdheden in staat is de toetsing van de Keurmerkcriteria vlot te doen verlopen. De Keurmerkaanvrager/-houder zorgt dat alle documenten en registraties op de documentenlijst bij de start van de audit beschikbaar en ter inzage zijn, ook als zij normaliter elders worden bewaard; in uitzonderingsgevallen mag een kopie worden opgestuurd, uiterlijk 2 weken na de auditdag. Is aan deze voorwaarden niet voldaan, dan kan de Certificerende instelling aanvullende kosten in rekening brengen.
5. De Certificerende instelling heeft – in goed overleg met de vertegenwoordiger van de Keurmerkaanvrager/-houder – toegang tot alle ruimten en gegevens die van belang zijn voor het vormen van een oordeel over het voldoen aan de Keurmerkcriteria, en kan alle functionarissen (incl. evt. buitendienst) die hierin taken vervullen, c.q. verantwoordelijkheid dragen interviewen. De auditor is contractueel verplicht vertrouwelijk om te gaan met de verkregen informatie.
6. Tegen het einde van de audit informeert de auditor de vertegenwoordiger van de Keurmerkaanvrager/-houder over zijn/haar bevindingen. De reacties van de vertegenwoordiger kunnen – binnen bepaalde grenzen – de verdere procedure beïnvloeden. Zo kunnen snel doorgevoerde correctieve maatregelen en/of snel verschaft aanvullende documentatie alsnog in de beoordeling worden betrokken. Bij veel en/of belangrijke tekortkomingen kan aanvullend onderzoek op een later tijdstip nodig zijn om te verifiëren of toegezegde verbeteringen adequaat zijn geïmplementeerd.
7. Binnen 3 weken na de (laatste) auditdag rapporteert de Certificerende instelling zijn bevindingen aan VOI©E, vergezeld van een advies over de verlen(g)ing van het

CBO-Keurmerk. Tijdig ontvangen aanvullende gegevens van de Keurmerkaanvrager/-houder worden meegenomen in de rapportage en het advies.

De Keurmerkaanvrager/-houder ontvangt een kopie van de rapportage en het advies. VOI©E draagt zorg voor vertrouwelijke opslag en behandeling van de rapportage en het advies van de Certificerende instelling.

8. VOI©E neemt binnen 2 weken na ontvangst van de rapportage van de Certificerende instelling een beslissing over verlen(g)ing van het CBO-Keurmerk. VOI©E beschouwt het certificatieadvies van de Certificerende instelling als bindend, behoudens bij toepassing van de Geschillenregeling CBO-Keurmerk. VOI©E informeert de Keurmerkaanvrager/-houder schriftelijk en gemotiveerd over de genomen beslissing.
9. Na een afwijzende beslissing kan de keuring worden hervat als en zodra de Keurmerkaanvrager/-houder aan de Certificerende instelling laat weten dat de oorzaken van de afwijzing zijn weggenomen of vervallen. De keuringsprocedure wordt dan hervat vanaf punt 3. In het algemeen hoeven bevindingen die minder dan zes maanden oud zijn niet opnieuw te worden geverifieerd, hetgeen kan leiden tot lagere kosten voor de (aanvullende) keuring.
10. Na een positieve beslissing verstrekt VOI©E de Keurmerkaanvrager/-houder een certificaat houdende het CBO-Keurmerk waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de Keurmerkcriteria. De geldigheidsduur van het certificaat is drie jaar; verlenging is mogelijk na een herkeuring met positief resultaat. De Certificerende instelling voert jaarlijks een controle uit op het blijvend voldoen aan de Keurmerkcriteria. VOI©E informeert de Certificerende instelling over de verleende certificaten en hun geldigheidsduur.
11. De Certificerende instelling benadert iedere Keurmerkhouders omstreeks twee maanden voor de jaarlijkse controle, c.q. driejaarlijkse herkeuring, teneinde de bijbehorende audit in gang te zetten. Bij verlenging wordt deze procedure vanaf punt 3 opnieuw doorlopen. De Certificerende instelling informeert VOI©E over eventuele negatieve reacties op het voorstel om tot verlenging over te gaan.

## **Toelichting**

In de loop van de procedure heeft de Keurmerkaanvrager/-houder de volgende mogelijkheden aanvullende informatie aan te leveren, c.q. bezwaar te maken tegen (voorgenomen) conclusies:

- aan het slot van de audit presenteert de auditor zijn/haar bevindingen en voorgenomen conclusies; in geval van blijvend verschil van inzicht hierover rapporteert de auditor beide gezichtspunten;
- na de audit heeft de Keurmerkaanvrager/-houder 2 weken gelegenheid om nadere informatie op te sturen; de auditor betreft deze in de eindrapportage; de auditor kan de termijn van 2 weken op verzoek verlengen;
- bij verschil van inzicht tussen auditor en Keurmerkaanvrager/-houder wordt de beslissing over keurmerkverlening pas genomen nadat beiden hierover zijn gehoord;
- iedere belanghebbende, waaronder de Keurmerkaanvrager/-houder, kan binnen 4 weken beroep aantekenen tegen elke certificatiebeslissing; zie de Geschillenregeling in het VOI©E Keurmerkreglement.

## BIJLAGE 8 MODEL AANVRAAGFORMULIER CBO-KEURMERK

### Aanvraag CBO-Keurmerk

Ondergetekende dient hierbij namens zijn/haar organisatie, hierna te noemen *Opdrachtgever*, een aanvraag in ter verkrijging van het keurmerk van de Vereniging van Organisaties die Intellectueel eigendom Collectief Exploiteren (VOI©E), hierna te noemen *CBO-keurmerk*. Opdrachtgever verklaart zich akkoord met toetsing van zijn/haar organisatie door het Keurmerkinstituut B.V. te Zoetermeer, en met de inhoud van de bijbehorende documenten, zijnde de Keurmerkcriteria, het Keurmerkreglement, alsmede de Algemene voorwaarden van het Keurmerkinstituut (ter inzage op [www.keurmerk.nl](http://www.keurmerk.nl) en op aanvraag verkrijgbaar bij het Keurmerkinstituut).

Ondergetekende verklaart dat hij/zij bevoegd is in dezen namens zijn/haar organisatie te handelen, en dat de gegevens ingevuld op dit formulier (incl. bijlage), samen met de meegestuurde gegevens (organisatiebeschrijving, KvK-uitreksel) een juist en volledig beeld geven, gezien in het licht van de criteria voor het keurmerk.

#### Gegevens aanvrager:

Aanvrager: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode + Plaats: \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Rechtsvorm, eigendom: \_\_\_\_\_

Kerngegevens (aantallen invullen): \_\_\_\_\_ medewerkers, \_\_\_\_\_ fte's, \_\_\_\_\_ vestigingen,

- incasso van voorafgaande kalenderjaar : \_\_\_\_\_

- verwachte incasso huidige kalenderjaar: \_\_\_\_\_

Organisatie: \_\_\_\_\_ Vertegenwoordiger: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Handtekening: \_\_\_\_\_

---

Meesturen: organogram en organisatiebeschrijving, uittreksel KvK (niet ouder dan één jaar) en meest recente jaarverslag voor zover nog niet in het bezit van VOI©E.

Opsturen naar het VOI©E Secretariaat, Lange Voorhout 86/12, 2514 EJ Den Haag,  
[info@voice-info.nl](mailto:info@voice-info.nl)